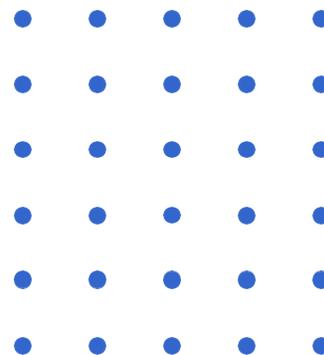




La cultura  
es de todos

Mincultura



## **INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS**

**Cuarto Trimestre 2020**

**(Octubre / Noviembre / Diciembre)**

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**ENERO 2021**



La cultura  
es de todos

Mincultura



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

**FELIPE BUITRAGO RESTREPO**

Ministro de Cultura

**JOSE IGNACIO ARGOTE LOPEZ**

Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio

**ADRIANA PADILLA LEAL**

Viceministra de Creatividad Naranja y  
Secretario General



La cultura  
es de todos

Mincultura



**ELABORACION:**

**Grupo de Servicio al Ciudadano**

**Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano  
KARLA MARCELA NEIRA**

**Equipo Técnico**

**MARCO FIDEL PRADA SOTO**

**RUTH DEL CARMEN CHALÁ VALENCIA**

**ELIANA ROJAS LOAIZA**

**MARGARITA MASMELA**

**MARIA CRISTINA SALAZAR PELAEZ**

**Ministerio de Cultura**

**Carrera 8 N° 8 – 55, Bogotá**

**Contacto:**

**[servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)**



## CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>1. ANÁLISIS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD:.....</b>	<b>6</b>
Tabla 1. Clasificación por tipo de solicitud.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 1. Representación porcentaje de tipo de solicitud.....	7
<b>2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN .....</b>	<b>8</b>
Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción. ....	8
<b>3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA.....</b>	<b>9</b>
Tabla 3. Relación de solicitudes asignadas por dependencia.....	10
Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia. ....	11
<b>4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>13</b>
Tabla 4. Solicitudes Información General. ....	13
Gráfica 3. Información General por Dependencia. ....	14
<b>5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION GENERAL POR MEDIOS DE RECEPCION.</b>	<b>15</b>
Tabla 5. Solicitudes Información General .....	15
<b>6. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....</b>	<b>16</b>
Tabla 6. Peticiones fuera de término por dependencia.....	17
Gráfica 4. Porcentaje de respuestas fuera de término por área. ....	17
<b>7. TRASLADO POR COMPETENCIA.....</b>	<b>18</b>
<b>8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....</b>	<b>18</b>
<b>9. RECOMENDACIONES: .....</b>	<b>18</b>



## INTRODUCCIÓN.

Interponer una solicitud ante una entidad pública es un derecho establecido constitucionalmente, por lo cual el Ministerio de Cultura dispone de un sistema en línea y para la recepción y gestión de requerimientos y a su vez dispuso de la ventanilla electrónica de radicación para garantizar la interacción de la ciudadanía con la entidad a pesar de las restricciones a la atención presencial por efectos de las condiciones definidas para afrontar los efectos de la pandemia por COVID 19 en el país

Así mismo, desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se han actualizado los procedimientos y se han implementado acciones de promoción de la articulación entre servidores y dependencias de la entidad para fortalecer la gestión integral de las PQSRD.

En el siguiente reporte se analiza la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de Cultura durante el cuarto trimestre de 2020 (octubre, noviembre y diciembre), y también presenta datos sobre requerimientos más reiterados, solicitudes información y oportunidad en la gestión por dependencia, información que servirá de insumo para analizar procesos internos y así fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos que acuden a la entidad para así contribuir al mejoramiento continuo de la Entidad y ampliar la participación ciudadana. en el 2021.



## 1. ANÁLISIS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD:

Durante el periodo del reporte, el Ministerio de Cultura recibió y gestionó **1628** peticiones ciudadanas a través del aplicativo para gestión de PQRSD; a continuación, se detallan según su tipo:

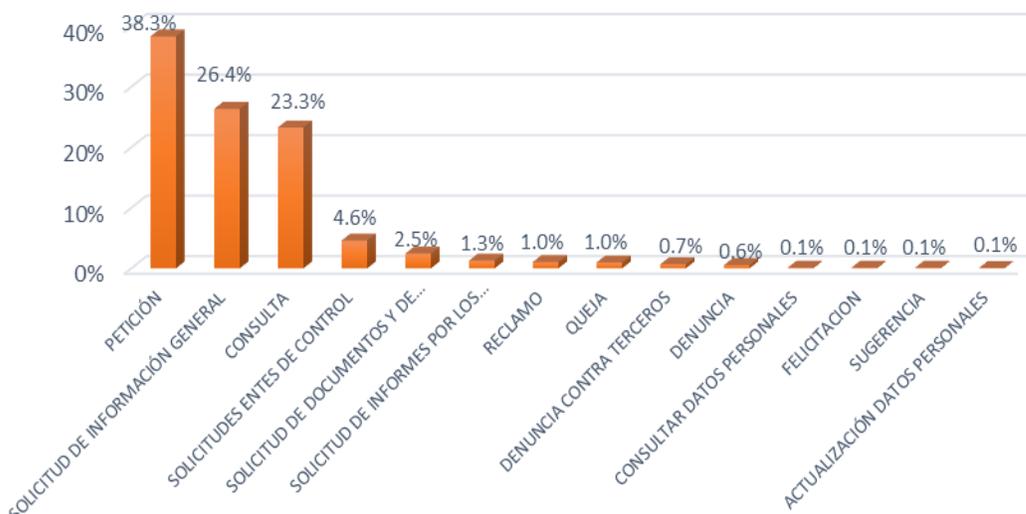
Tabla 1. Clasificación por tipo de solicitud.

Tipos de Solicitud	Total por tipos de solicitud	Porcentaje
PETICIÓN	624	38.3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	429	26.4%
CONSULTA	379	23.3%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	75	4.6%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	40	2.5%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	21	1.3%
RECLAMO	17	1.0%
QUEJA	16	1.0%
DENUNCIA CONTRA TERCEROS	11	0.7%
DENUNCIA	9	0.6%
CONSULTAR DATOS PERSONALES	2	0.1%
FELICITACION	2	0.1%
SUGERENCIA	2	0.1%
ACTUALIZACIÓN DATOS PERSONALES	1	0.1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1628</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD



Gráfica 1. Representación porcentaje por tipo de solicitud.



Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD.

### ANÁLISIS:

- En el cuarto trimestre de 2020, el tipo de requerimiento más reiterado es la **Petición**, la cual que representa el **(38,3%)** del total de requerimientos; al compararse con informes anteriores esta tendencia se mantiene, lo cual conlleva a realizar análisis más detallado por dependencia para evidenciar que tipo de información es la que se requiere divulgar de acuerdo con al interés de los ciudadanos.
- La solicitud de **Información General** representa el segundo lugar con el 26,3% del total (1628), tendencia que se sobresaalta ante las otras.
- La solicitud **consultas** representa el **23,2%** del total con 379 requerimientos del total del trimestre 1628 (100%), de acuerdo con el comparativo esta tendencia se desplazó a la tercera posición.
- La solicitud de **Entes de Control** representa el **4,6%** del total con 75 requerimiento, representa el cuarto tipo de solicitud, y en este período se destacan las solicitudes de la de Veeduría Distrital sobre las actividades realizadas por los funcionarios, las cuales son evaluadas.
- La solicitud de **Documentos de Información** el **2,4%** del total con 40



- requerimientos del total, ésta se refiere a tramitología sobre documentos en general y hace referencia a la elaboración de procesos de cada dependencia.
- Los 9 restantes tipos de solicitud son significativamente menos representativos ya que agrupados comprenden el **4,9%** del total; de este porcentaje destacamos **Solicitud Informe por los congresistas** (1,2%); **Reclamos** (1,0%); **Quejas** (0,98%); **Denuncias contra terceros** (0,6%); **Denuncia** (0,5%); **Consulta datos Personales** (0,12%); **Felicitaciones** (0,12%), **Sugerencias** (0,12%) y **Actualización datos Personales** (0,06%).
  - Se evidencia que durante el último trimestre los requerimientos disminuyeron en un **51%** frente al trimestre anterior, lo cual puede obedecer a que la convocatoria Comparte lo que somos se encontraban en su proceso final, lo cual se puede relacionar a la disminución de las solicitudes de información que disminuyeron en un 72% frente al periodo anterior por la misma razón.

## 2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al canal a través del cual se recibe la solicitud, actualmente los canales habilitados son virtuales y a continuación se presenta el análisis:

Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción.

Medios de Recepción	Total por canal de recepción	Porcentaje
Ventanilla de Radicación Virtual	1628	100%
<b>Total general</b>	<b>1628</b>	<b>100%</b>

Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD



### **Análisis:**

- Debido a las disposiciones del Gobierno Nacional para manejar la una nueva etapa de la pandemia por COVID 19, el Ministerio invita al acceso a través de la página web para interponer las solicitudes ciudadanas, por lo cual la recepción por otros canales es mínima.
- Dado que el canal virtual es establece como la forma segura, eficaz y directa para comunicarse y conectarse con el Ministerio, es necesario utilizar estrategias para seguir promoviendo el acceso de los ciudadanos, destacándose la ventanilla de radicación del Grupo de Servicio al Ciudadano.
- Los medios de recepción son los canales de contacto con los ciudadanos, su difusión en el territorio implica la oportunidad de divulgar los servicios y programas que el Ministerio tiene para la comunidad, por eso se requieren estrategias para que los canales sean utilizados con mayor frecuencia.

### **3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA**

A continuación, se presenta el resumen de las solicitudes asignadas y gestionadas por dependencia: *(a este reporte se adjunta la base de las peticiones por área):*



Tabla 3. Relación de solicitudes asignadas por dependencia.

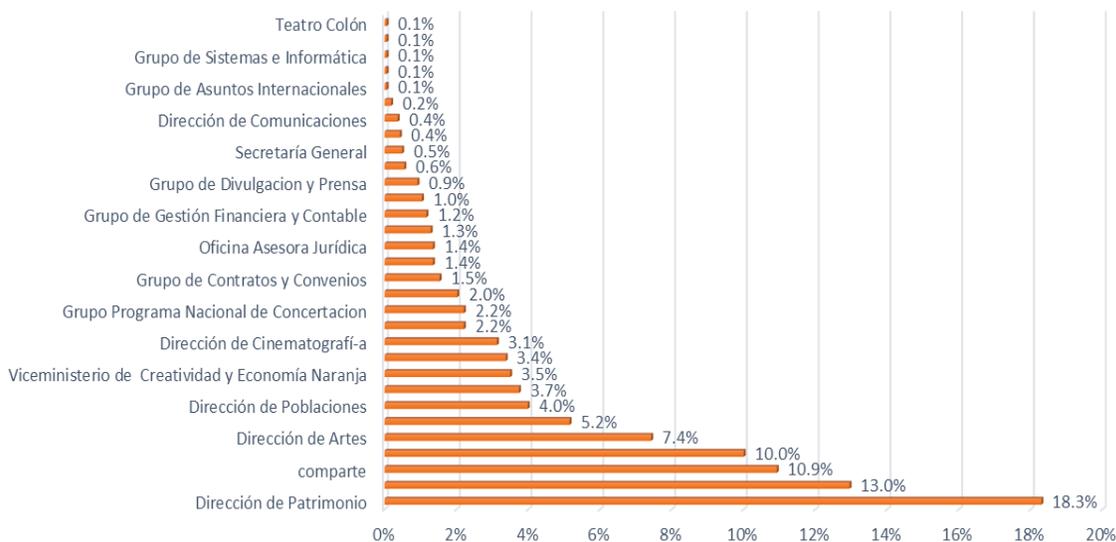
Dependencia	Total de Dependencia	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	298	18.3%
Grupo de Servicio al Ciudadano	211	13.0%
comparte	178	10.9%
Grupo Programa Nacional de Estimulos	163	10.0%
Dirección de Artes	121	7.4%
Oficina Asesora de Planeación	84	5.2%
Dirección de Poblaciones	65	4.0%
Grupo de Emprendimiento Cultural	61	3.7%
Viceministerio de Creatividad y Economía Na	57	3.5%
Dirección de Fomento Regional	55	3.4%
Dirección de Cinematografía	51	3.1%
Grupo de Gestión Humana	36	2.2%
Grupo Programa Nacional de Concertacion	36	2.2%
Oficina de Control Interno	33	2.0%
Grupo de Contratos y Convenios	25	1.5%
Biblioteca Nacional de Colombia	22	1.4%
Oficina Asesora Jurídica	22	1.4%
Grupo de Infraestructura Cultural	21	1.3%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	19	1.2%
No registra	17	1.0%
Grupo de Divulgacion y Prensa	15	0.9%
Museo Nacional de Colombia	9	0.6%
Secretaría General	8	0.5%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicio	7	0.4%
Dirección de Comunicaciones	6	0.4%
Despacho Ministra	3	0.2%
Grupo de Asuntos Internacionales	1	0.1%
Grupo de Gestión Documental	1	0.1%
Grupo de Sistemas e Informática	1	0.1%
Museo Colonial	1	0.1%
Teatro Colón	1	0.1%
<b>Total general</b>	<b>1628</b>	<b>100%</b>

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRS



Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia.

### Porcentaje PQRSD asignadas a las dependencias



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

#### Análisis:

- La **Dirección de Patrimonio** en requerimientos en este trimestre se destaca con el 18,3% que equivale a 298 del total 1628 (100%), las temáticas más reiteradas se refieren a solicitud de conceptos o asesoría. Adicionalmente la Dirección de Patrimonio durante este trimestre presentó un aumento en la participación del 8% frente al trimestre anterior.
- El **Grupo de Servicio al Ciudadano** recibió el 13%, que equivale a 211 del total 1628 (100%), esto debido a su competencia de cerrar las peticiones que involucran la respuesta de diferentes dependencias. Esta dependencia presenta igualmente en este trimestre un aumento en la participación del 3% frente al trimestre anterior.



- **Comparte lo que somos, (10,9%) que** equivale a 178 del total 1628 (100%) receptora de solicitudes relacionadas con el proceso de selección y asignación de recursos.  
Se puede observar que en este periodo, Comparte presenta una disminución del 18% en su participación frente al trimestre anterior; aunque continúa teniendo un impacto en la ciudadanía, para lo cual el Ministerio dispuso una mesa de ayuda para gestionar y atender los requerimientos sobre el proceso de postulación y selección de beneficiarios.
- **Grupo Programa Nacional de Estímulos** recibió el 10%, de las cuales la mayoría hacen referencia a pagos y desembolsos de las convocatorias a su cargo.  
Dicho Programa también presenta un aumento del 2% en su participación frente al periodo anterior.
- **La Dirección de Artes** recibió el **7,4%**, del total de los requerimientos, considerando su competencia de concertar y diseñar las políticas e implementar planes que propician la valoración social, el conocimiento, la práctica y el disfrute de las experiencias artísticas como un derecho de toda la comunidad.  
La Dirección de Artes presenta una disminución del 5% en su participación frente al trimestre anterior;
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura se relacionan con los procesos asociados a las convocatorias y beneficios que otorga el Ministerio de Cultura, por lo cual se hace necesario fortalecer los mecanismos de divulgación y de interacción en cada una de estas. Estas se reflejan de acuerdo con el número de requerimientos en este análisis del trimestre.



#### 4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Como ya se mencionó en el punto 1, los tipos de solicitudes de información representan el **26,4%** del total de las solicitudes recibidas por el Ministerio de Cultura, estas se gestionaron así según la competencia de las dependencias:

Tabla 4. Solicitudes de Información

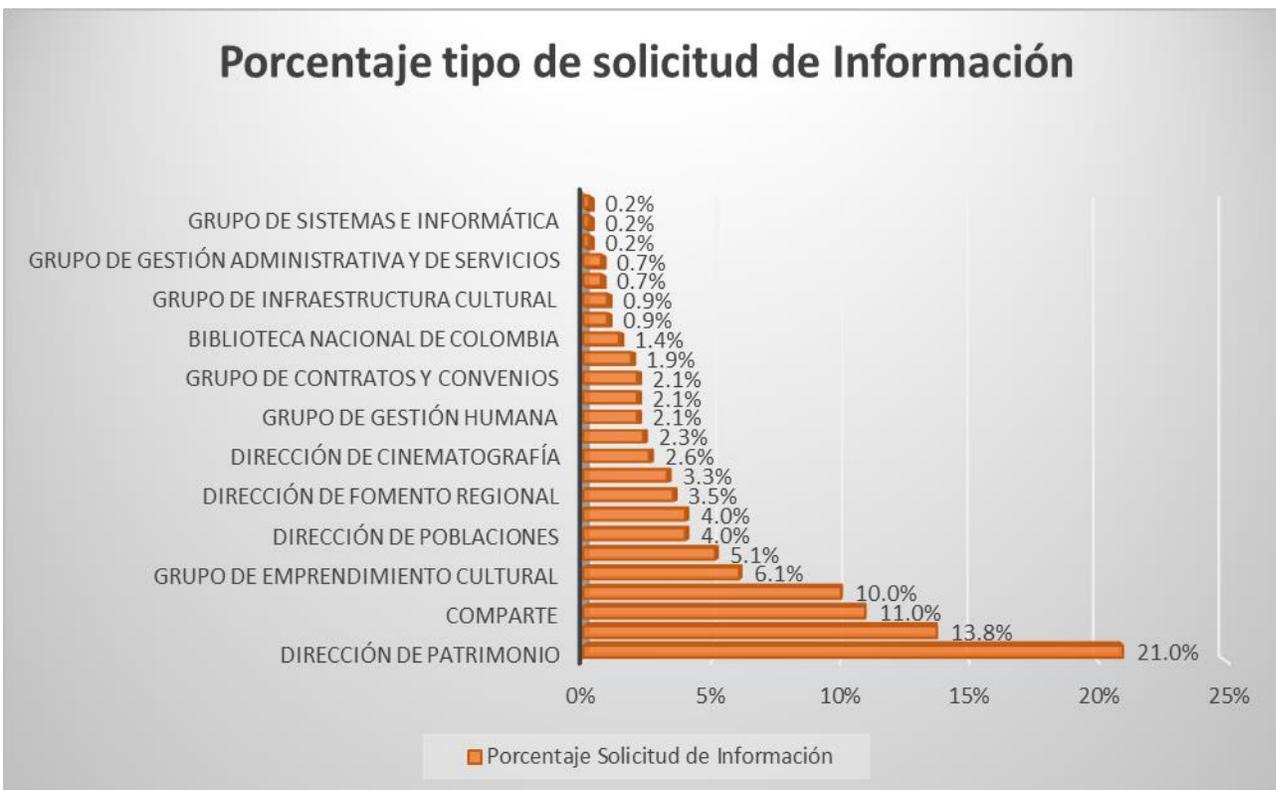
Dependencia	Total Solicitud de Información	Porcentaje Solicitud de Información
Dirección de Patrimonio	90	21.0%
Grupo de Servicio al Ciudadano	59	13.8%
comparte	47	11.0%
Grupo Programa Nacional de Estimulos	43	10.0%
Grupo de Emprendimiento Cultural	26	6.1%
Dirección de Artes	22	5.1%
Dirección de Poblaciones	17	4.0%
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	17	4.0%
Dirección de Fomento Regional	15	3.5%
Oficina Asesora de Planeación	14	3.3%
Dirección de Cinematografía	11	2.6%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	10	2.3%
Grupo de Gestión Humana	9	2.1%
No registra	9	2.1%
Grupo de Contratos y Convenios	9	2.1%
Oficina Asesora Jurídica	8	1.9%
Biblioteca Nacional de Colombia	6	1.4%
Grupo Programa Nacional de Concertacion	4	0.9%
Grupo de Infraestructura Cultural	4	0.9%
Grupo de Divulgacion y Prensa	3	0.7%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	3	0.7%
Oficina de Control Interno	1	0.2%
Grupo de Sistemas e Informática	1	0.2%
Teatro Colón	1	0.2%
<b>Total general</b>	<b>429</b>	<b>100%</b>

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD



Se mantiene la tendencia con respecto al trimestre anterior en cuanto a que la Dirección de Patrimonio es una de las Dependencias que recibe el mayor número de solicitudes de información, relacionadas con solicitudes de conceptos y asesorías.

Gráfica 3. Información tipo de solicitud de Información por Dependencia.



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRS

### Análisis:

- La Dirección de Patrimonio en el trimestre recibió el **21%** del total de solicitudes de información general, sobre la protección y salvaguardia del patrimonio cultural colombiano.
- El Grupo al Servicio al Ciudadano recibió el **13,8%** de solicitudes del total, en esta se refleja la participación y respuesta a las diferentes peticiones que de una u otra forma tiene oportunidad de dar una respuesta oportuna y veraz.
- La convocatoria Comparte lo que Somos recibió el **11%** del total de solicitudes, relacionadas con la participación de los artistas, creadores, gestores y organizaciones culturales del país.



- El Grupo Programa Nacional de Estímulos recibió el **10%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a pagos y desembolsos de las convocatorias a su cargo.
- Las demás dependencias participan en una forma muy poco relevante en la respuesta a una petición solicitada por los ciudadanos. Su desarrollo y crecimiento de actuación reflejan un crecimiento en cuanto a contacto con los entes territoriales y ciudadanos en general.

## 5. ANÁLISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR MEDIOS DE RECEPCION.

Tabla 5. Tipo de solicitud de Información

Medios de Recepción	Cuenta de Tipos de Solicitud	Porcentaje
Ventanilla de Radicación virtual	429	100%
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>100%</b>

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

- El medio de recepción que recibió más solicitudes fue la ventanilla de radicación virtual la cual incluye internet y correo electrónico con un porcentaje del 100%, de las 429 solicitudes de información, reiterando el impacto y preferencia de este canal y el porcentaje de preferencia se mantiene como medio de selección con respecto a los trimestres anteriores.
- Este es un medio de recepción que a futuro será el mas apto y seguro para tener un contacto con el Ministerio,

## 6. ANÁLISIS DENUNCIAS

Tabla 6. Denuncias recibidas

Dependencia	Total Solicitud de Denuncias	Porcentaje Denuncias
Grupo de Servicio al Ciudad	3	33.3%
Dirección de Patrimonio	3	33.3%
comparte	1	11.1%
Secretaría General	1	11.1%
Dirección de Artes	1	11.1%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD



Dependencia	Total Solicitud de Denuncias Terceros	Porcentaje Denuncias terceros
Dirección de Patrimonio	7	63.6%
Oficina Asesora Jurídica	1	9.1%
Grupo Programa Nacional de Estímulos	1	9.1%
Biblioteca Nacional de Colombia	1	9.1%
Grupo de Servicio al Ciudadano	1	9.1%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias recibió en el trimestre 10 denuncias del total de 20, sobre bienes de patrimonio cultural colombiano.

Es de aclarar que las quejas presentadas en este periodo no son conductas irregulares de algún servidor público de la entidad.

## 7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.

La falta de oportunidad en la gestión de respuesta requiere acciones de acompañamiento y seguimiento para establecer las mejoras ya sea por la gestión de los funcionarios del Ministerio o por fallas técnicas en el aplicativo.

De los **1628** requerimientos recibidos, **44** se respondieron fuera de término. Esto indica que el porcentaje de oportunidad de respuesta del Ministerio de Cultura es del **97,3%**, la cual aumentó con respecto al mismo trimestre del 2019 la cual fue de un 96%.

El tiempo promedio de días de respuesta fuera de termino bajó del 7,4% al 3,8 %, pero es de aclarar que aumento el porcentaje sobre el total de peticiones recibidas del 1,42% a 2,70% frente al tercer trimestre.

A continuación, se relacionan las peticiones fuera de término por dependencia:

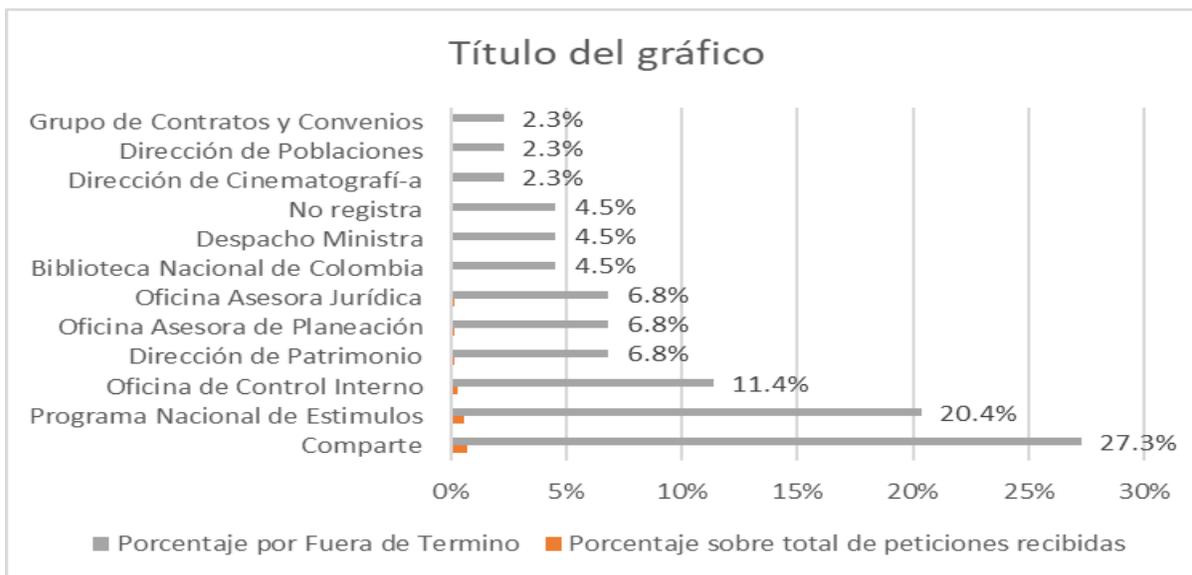


Tabla 6. Peticiones fuera de término por dependencia

DEPENDENCIAS	Peticiones fuera de término	Porcentaje sobre total de peticiones recibidas	Porcentaje por Fuera de Termino	Promedio de días fuera de término
Comparte	12	0.74%	27.3%	5.2
Programa Nacional de Estimulos	9	0.55%	20.4%	4.3
Oficina de Control Interno	5	0.31%	11.4%	4.6
Dirección de Patrimonio	3	0.18%	6.8%	1
Oficina Asesora de Planeación	3	0.18%	6.8%	1
Oficina Asesora Jurídica	3	0.18%	6.8%	1.3
Biblioteca Nacional de Colombia	2	0.12%	4.5%	3
Despacho Ministra	2	0.12%	4.5%	8
No registra	2	0.12%	4.5%	3
Dirección de Cinematografía	1	0.06%	2.3%	1
Dirección de Poblaciones	1	0.06%	2.3%	3
Grupo de Contratos y Convenios	1	0.06%	2.3%	1
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>2.70%</b>	<b>100%</b>	<b>3.8</b>

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

Gráfica 4. Porcentaje de respuestas fuera de término por área.



Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD



## ANÁLISIS:

- Se evidencia que de las 1628, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el trimestre, el **97,30%** se respondieron oportunamente y solo el **2,70%** tuvo respuesta por fuera de término, manteniendo así el índice de cumplimiento con respecto trimestre anterior y al último trimestre del 2019.
- La dependencia con mayor número de respuestas por **fuera de término** es **Comparte lo que somos** con un total que representa el **(27,3%)**.
- **Programa Nacional de Estímulos (20,5%)** en menor escala, con solicitudes que equivalen al 2,70% del total recibido; aquí es necesario considerar que las dependencias reciben peticiones que por razones de la pandemia y a una no información precisa, no es precisa y clara la solicitud de determinada información o respuesta a una petición.

## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA:

Durante el cuarto trimestre del año 2020 se realizaron 83 traslados a diferentes Entidades por ser de su competencia para su respectivo tramite.

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:

TIPO DE SOLICITUDES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (EN DIAS)
Actualización datos personales	32
Consulta	18
Consulta datos personales	17
Denuncia	18
Felicitación	8
Petición	19
Solicitud de Información y documentos	16



Solicitud de Información general	17
Solicitud de Información por Congresistas	6
Solicitud de Información por Entes de Control	8
Sugerencia	16
Queja	26
Reclamo	13

## 9. RECOMENDACIONES

- Se debe continuar con el fortalecimiento del canal virtual para el registro de PQRSD, promoviendo su uso y generando piezas informativas dirigidas a la ciudadanía que expliquen cómo acceder y registrar sus solicitudes de manera autónoma.
- Desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se debe fortalecer la articulación con los usuarios de las áreas con mayor cantidad de solicitudes, para así identificar que acciones requeridas para mejorar la gestión integral de las PQRSD.
- A pesar de que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas por el Ministerio de Cultura es alto, es necesario emprender acciones concretas con las áreas que requieren mejorar la gestión para así lograr el 100% de cumplimiento.
- Dado que la mayor parte de las solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura, se relacionan con los procesos asociados a las convocatorias y beneficios que otorga la entidad, es necesario desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, promover sus mecanismos de divulgación y también la interacción con las dependencias responsables de estas.
- Se requiere profundizar en el registro y análisis de las Denuncias recibidas por el Ministerio de Culturas, y definir criterios que mejoren su clasificación y gestión.
- Concientizar a todos los funcionarios en el cumplimiento de dar oportuna respuesta al ciudadano.



- Capacitar con mayor detalle a los funcionarios nuevos en el manejo del aplicativo para la gestión de PQRSD.
- Es necesario monitorear constantemente y fortalecer el aplicativo para evitar traumatismos a la hora de dar respuesta o asignar solicitudes.